



**PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) PADA
PT RAMAYANA LESTARI SENTOSA TBK. KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

MAELA ZAENUN NASICHA

NIM. 2015-11-160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

**PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) PADA
PT RAMAYANA LESTARI SENTOSA TBK. KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Tanggal , 05 Agustus 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Dina Lusianti, SE, MM, AAK
NIDN. 0630098401

Pembimbing I



Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd. MM.
NIDN. 0026065516

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Mochamad Edris.Drs. MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Dina Lusianti, SE, MM, AAK
NIDN. 0630098401

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Allah cinta kepada orang-orang yang berserah diri.”
(Q.S. Ali Imran ayat 152)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”
(Al Insyira 5-6)

“Seseorang yang bertindak tanpa ilmu ibarat berpergian tanpa petunjuk. Dan sudah banyak yang tahu kalau orang seperti itu sekiranya akan hancur bukan selamat”.
(Ali Bin Abi Thalib)

Kupersembahkan kepada :

1. Bapak ibu yang sangat ku kagumi, hormati dan sayangi selalu.
2. Saudara-saudaraku tercinta yang telah memberikan banyak dukungan.
3. Sahabat seperjuanganku semuanya.
4. Almamater kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE, MM, AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd. MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dina Lusianti, SE, MM, AAK., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 05 Agustus 2019

Penulis

Maela Zaenun Nasicha
NIM. 2015-11-160

ABSTRAKSI

PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PT RAMAYANA LESTARI SENTOSA TBK. KUDUS

**MAELA ZAENUN NASICHA
NIM. 2015-11-160**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd. MM.
2. Dina Lusianti, SE, MM, AAK.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja, kesenjangan antara kepuasan kerja yang diterima dengan yang diharapkan, atribut-atribut yang penting untuk meningkatkan kepuasan kerja dan tindakan yang harus dilakukan manajemen untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk. Kudus. Variabel dalam penelitian ini ada variabel harapan dan kinerja. Setiap variabel ada subvariabel, yaitu tugas dan pokok fungsi kerja, supervisi oleh pimpinan, kesempatan untuk maju, rekan kerja dan kondisi kerja.

Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan tingkat kepentingannya. Sementara untuk uji hipotesis menggunakan uji beda *Independent Sample t-Test* dengan bantuan *software SPSS for windows* versi 23.

Hasil uji *Importance Performance Analysis (IPA)* ada faktor-faktor yang dianggap penting oleh karyawan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah), yaitu karyawan dievaluasi kinerjanya sebagai syarat promosi, pelatihan dilakukan dengan melihat evaluasi terhadap kinerja karyawan, disediakan tempat sampah di ruang kerja dan fasilitas kebersihan disiapkan dengan lengkap oleh perusahaan. Perusahaan hendaknya selalu mengadakan promosi secara berkala kepada para karyawan dengan memperhatikan dan mengevaluasi kinerja karyawan, hal ini akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: tugas dan pokok fungsi kerja, supervisi oleh pimpinan, kesempatan untuk maju, rekan kerja dan kondisi kerja.

ABSTRACT

EMPLOYEE SATISFACTION MEASUREMENT USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD IN PT RAMAYANA LESTARI SENTOSA TBK. KUDUS

**MAELA ZAENUN NASICHA
NIM. 2015-11-160**

Guidance Lecturer : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd. MM.
2. Dina Lusianti, SE, MM, AAK..

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
ECONOMIC DEPARTMENT OF MANAGEMENT PROGRAM**

This study aims to analyze the level of job satisfaction, the gap between job satisfaction received and expected, the attributes that are important to increase job satisfaction and actions that must be taken by management to increase job satisfaction of employees of PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk. Holy. This type of research is quantitative descriptive. The variables in this study are expectations and kinerja variables. Each variable has sub-variables, namely the duties and main functions of the work, supervision by the leadership, opportunities for progress, coworkers and working conditions.

The analytical method used is Importance Performance Analysis (IPA) to measure the gap between performance and level of importance. Meanwhile, the hypothesis test uses the Independent Sample t-Test with the help of SPSS for Windows version 23.

The results of the Importance Performance Analysis (IPA) test are factors that are considered important by employees but in fact these factors are not as expected (the level of satisfaction obtained is still very low), ie employees are evaluated for their performance as a condition of promotion, training is carried out with see an evaluation of employee performance, provided bins in the workspace and cleaning facilities prepared in full by the company. The company should always hold regular promotions to employees by observing and evaluating employee performance, this will increase employee job satisfaction.

***Keywords:* duties and main functions of work, supervision by the leadership, opportunities to advance, coworkers and working conditions.**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.2. Kepuasan Kerja	13
2.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Rancangan Penelitian	31
3.2. Definisi Operasional	31
3.3. Jenis dan Sumber Data	32
3.4. Populasi dan Sampel.....	33
3.5. Pengumpulan Data.....	34
3.6. Pengolahan Data.....	35
3.7. Uji Instrumen.....	36
3.8. Metode Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.2. Penyajian Data	47
4.3. Analisis Data	56
4.4. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran-saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Karyawan Masuk Ramayana Mall Kudus	
Tahun 2018	4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Karyawan Keluar Ramayana Mall Kudus	
Tahun 2018	4
Tabel 3.1 Skala Linkert.....	36
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas.....	38
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	41
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2. Pengelompokan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.3. Pengelompokan Berdasarkan Masa Kerja	49
Tabel 4.4. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Tugas dan Pokok Fungsi Kerja.....	50
Tabel 4.5. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Supervisi oleh Pimpinan	51
Tabel 4.6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kesempatan untuk Maju	52
Tabel 4.7. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Rekan Kerja	53
Tabel 4.8. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kondisi Kerja.....	54
Tabel 4.9. Rata-rata Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	55
Tabel 4.10. Uji Beda <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	23
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis	30
Gambar 4.1. Diagram Kartesis	58

